

ALLEGATO A

Spett.le Cliente,
 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2018 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'
1 – Tempo di attivazione del servizio	Servizio ADSL ADSL ULL su linee attive	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 8 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 11 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% • Media: 9 gg • Obiettivo 2020: 25 gg nel 95% dei casi
	Servizio ADSL Naked ADSL Naked ULL SHDSL SIMMETRICO ULL	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 16 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 22 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% • Media: 19 gg • Obiettivo 2020: 35 gg nel 95% dei casi
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 0,8% • Obiettivo 2020: 5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1,5% • Obiettivo 2020: 5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 29 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 37 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 25,00 ore • Obiettivo 2020: <96ore nel 90% dei casi
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 34 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 38 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 27,00 ore • Obiettivo 2020: <96ore nel 90% dei casi
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	<ul style="list-style-type: none"> • 11 sec
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 70,00% • Obiettivo 2020: 60 sec nel 90% dei casi
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 46 sec • Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 60,00% • Obiettivo 2020: 60 sec nel 90% dei casi
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,5% • Obiettivo 2020: <2%

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito <https://www.mynet.it/it-it/carta-dei-servizi.aspx>